



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mendapatkan berbagai informasi, dimana dari informasi dan data-data tersebut dapat menjadi landasan untuk menilai bagaimana pelayanan bagi peserta JHT di kantor BPJS Ketenaga kerjaan wilayah I Riau Pekanbaru. Dari data dan informasi yang penulis dapatkan, baik melalui penyebaran angket kepada responden, wawancara dengan responden. Peneliti dapat menilai dan mengambil kesimpulan bahwa :pelayanan bagi peserta JHT sudah sangat baik atau **maksimal**, ini juga sesuai dengan hasil rekapitulasi angket yang peneliti ajukan dengan persentase **99,07 %** dikategorikan **Sangat Baik**. Hal ini sesuai dengan hasil data observasi penulis dan tinjauan dilapangan, penulis melihat bahwa konsep pelayanan prima sudah dilaksanakan dengan baik meskipun masih terlihat kekurangannya. Seperti pada kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan dimana kebanyakan responden mengeluhkan tentang tenggat waktu dalam pelayanan.

Oleh karena itu berdasarkan dari hasil data yang telah diolah maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan JHT di kantor BPJS Ketenaga kerjaan Wilayah I Riau Pekanbaru telah memenuhi dimensi pelayanan prima sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dimensi *Tangibles* atau Bukti langsung, dimana unit pelayanan JHT menunjukkan tingkat kepedulian yang tinggi kepada konsumennya sehingga menumbuhkan citra positif perusahaan.
2. Dimensi *Reliability* atau keandalan dimana kantror BPJS Ketenaga Kerjaan wilayah I telah melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
3. Dimensi *Responsiveness* atau ketanggapan dimana para karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. Dimensi *Assurance* atau jaminan dimana kantor BPJS Ketenaga kerjaan telah memberikan jaminan sehingga membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
5. Dimensi *Emphaty* atau empati dimana pelayanan oleh karyawan BPJS Ketenaga kerjaan telah memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat menarik beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan dimasa yang akan datang pelayanan pada kantor BPJS Ketenaga kerjaan Wilayah I Riau Pekanbaru dapat lebihmeningkatkan lagi kualitasnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Diharapkan Pemerintah bersama Dinas Ketenaga Kerjaan dan Dinas Kesehatan bisa mengajak masyarakat untuk memanfaatkan jasa BPJS Ketenaga kerjaan terutama pada jasa Jaminan Hari Tua (JHT) yang menjadi salah satu komoditi unggulan pada BPJS Ketenaga kerjaan.
3. Diharapkan penelitian ini berguna bagi semua pihak khususnya bagi Pemerintah dan Kantor Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenaga Kerjaan Wilayah I Riau, serta bagi pihak lain.